



5. Gestión de acuerdos de niveles de servicio

Objetivo:

Establecer las actividades que permitan evaluar, negociar, monitorear, documentar, reportar y controlar los niveles de los servicios TIC y gestionar las medidas correctivas y acciones de mejora, cuando sea necesario, asegurando que tanto el proveedor de servicio y el SENA entiendan el alcance de cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

Alcance:

La práctica de la gestión de acuerdos de niveles de servicio aplica para todos los servicios ofertados por el SENA en el catálogo de servicios TIC.

Digitales somos⁺

Innovadores





6. Gestión de la capacidad

Objetivo:

Brindar recomendaciones y ejecutar acciones para mejorar los niveles de capacidad de cada servicio de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) de acuerdo a las necesidades actuales y futuras del SENA.

Alcance:

La práctica de gestión de la demanda aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en su catálogo de servicios TIC.

Digitales somos⁺

Competitivos





4. Gestión del catálogo de Servicios TIC

Objetivo:

Ofrecer a todos los usuarios información relacionada con los servicios TIC que pueden ser utilizados para optimizar sus procesos, maximizar las estrategias, prioridades y beneficios de la entidad.

Alcance:

La práctica de la gestión Catálogo de Servicios TIC inicia como mínimo con el listado de los servicios operativos, con el fin de minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece el SENA y garantizar la disponibilidad oper La práctica de la gestión Catálogo de Servicios TIC inicia como mínimo con el listado de los servicios operativos, con el fin de minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece el SENA y garantizar la disponibilidad operativa de los servicios que ofrece la entidad. ativa de los servicios que ofrece la entidad.

Digitales somos⁺

Proactivos

